

# REPORT SULLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SVOLTE DALL'ANNO 2020 FINO ALL'ANNO 2023

## Customer Satisfaction

La misurazione della qualità dei servizi è funzione fondamentale e strategica per le amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia percepito dagli utenti, in una prospettiva di miglioramento continuo dei servizi erogati. L'erogazione di un questionario, in coerenza con quanto stabilito dalla legge n. 150/2000, risulta pertanto fondamentale per rilevare il “grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi forniti e sull'evoluzione dei bisogni e delle esigenze”. Con la Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini, emanata nel 2004 dal Ministro della Funzione Pubblica, sono state poste le basi per migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra le Amministrazioni e i cittadini. La Direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie del 27 luglio 2005 ha poi introdotto disposizioni in materia di qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti. Da ultimo, con l'applicazione dell'art. 19-bis del d.lgs. n. 74/2017 che disciplina la partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali (interni ed esterni) al processo di misurazione delle performance organizzative, si è riconosciuto a questi ultimi un ruolo attivo, mediante la definizione di sistemi di rilevamento della soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi resi. La partecipazione ed il coinvolgimento dell'utenza sono stati, infine, previsti anche nell'ambito della Carta dei Servizi adottata dall'Istituto, allo scopo di assumere una serie di impegni nei confronti degli utenti, comunicando in modo trasparente le modalità di erogazione dei servizi e relativi standard qualitativi.

L'Istituto, al fine di favorire quindi il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, a partire dall'anno 2020, ha realizzato un apposito modello on line per la rilevazione del grado di soddisfazione e per rendere più semplice ed agevole ai cittadini il rapporto con l'Ente.

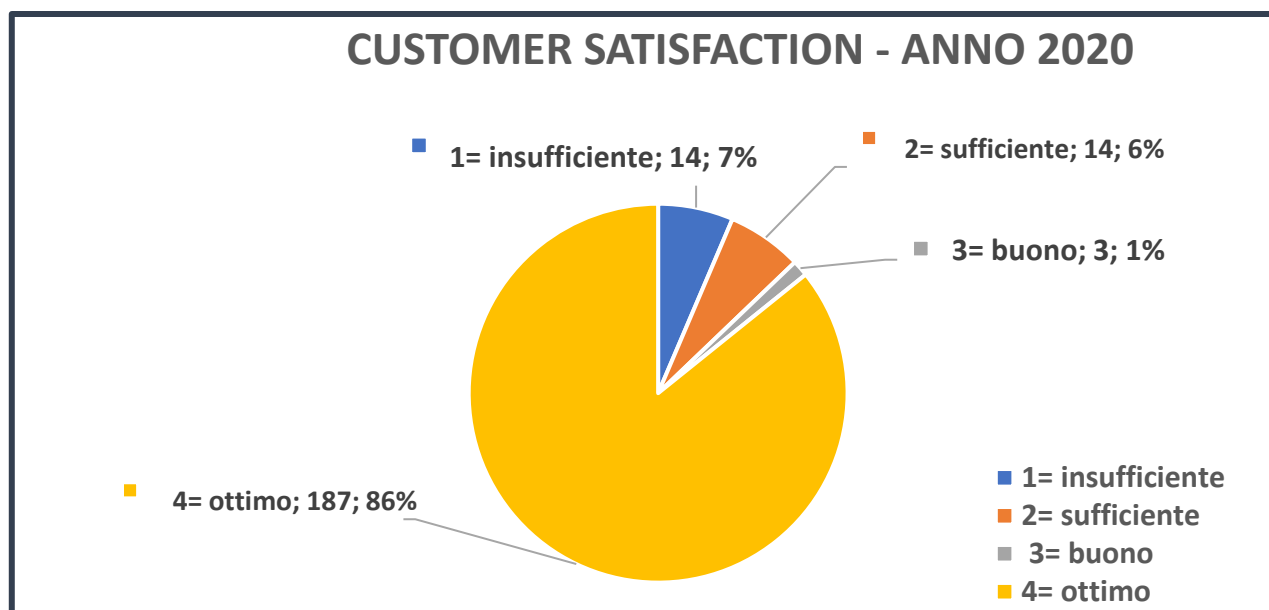
# REPORT SULLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SVOLTE DALL'ANNO 2020 FINO ALL'ANNO 2023

## 1.1- Indagine di customer satisfaction - anno 2020

L'URP (L'Ufficio Relazioni con il Pubblico), a conclusione del servizio reso sulle diverse istanze di accesso ai documenti, dati ed informazioni ambientali nonché richieste di informazioni di carattere organizzativo, funzionale e gestionale che pervengono in Istituto, provvede ad inoltrare agli utenti un questionario per la valutazione della customer satisfaction tramite l'invio di una e-mail che contiene il collegamento al modulo on line, in modo tale che l'utente possa compilare facilmente e rapidamente la scheda di rilevazione della soddisfazione. Il questionario è presente anche sul sito istituzionale ed è compilabile tramite il già menzionato [modulo](#) ovvero scaricando e inoltrando il modulo in formato cartaceo.

Il suddetto questionario è composto da un set di domande generali, atte a garantire un'esauriva valutazione delle risultanze, con una scala di giudizio da 1 (insufficiente) fino a 4 (ottimo). Inoltre, all'utente viene data la possibilità, qualora il servizio venga ritenuto non soddisfacente ovvero migliorabile, di suggerire in un riquadro apposito, le indicazioni che serviranno ad ISPRA per migliorare il servizio in futuro.

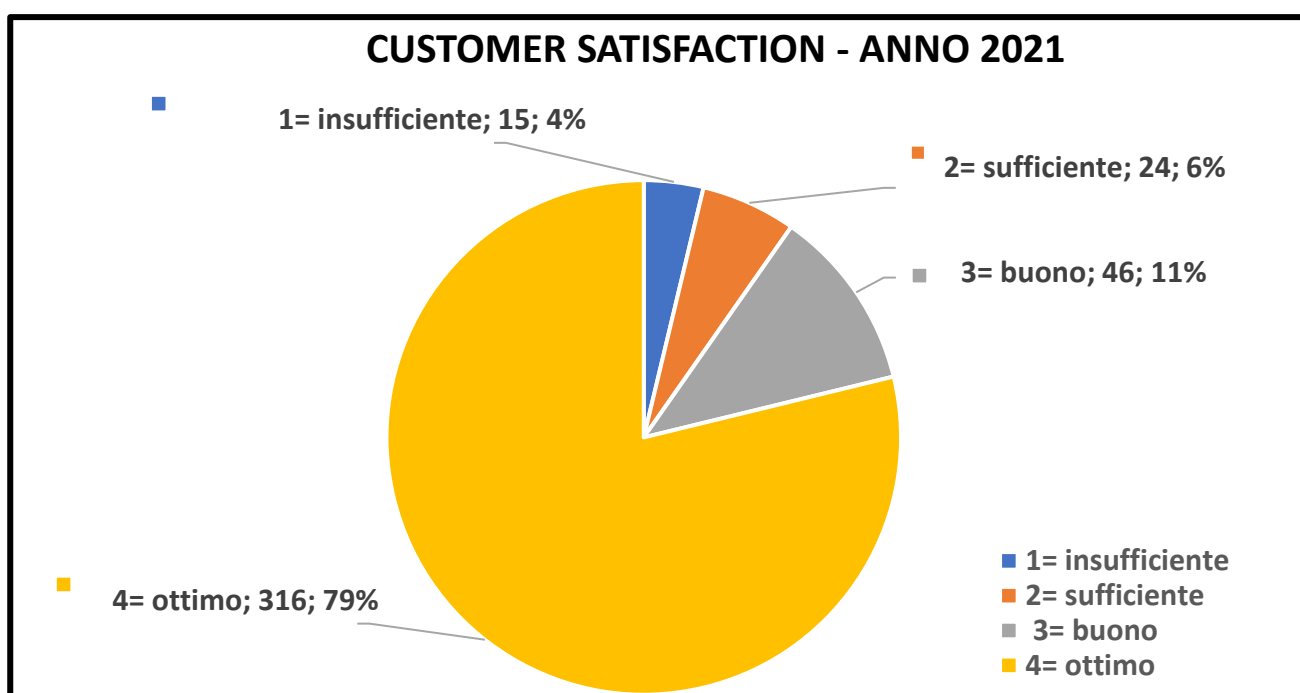
Nell'anno 2020, l'URP ha provveduto ad inviare, tramite il già menzionato modulo, n. 246 questionari a fronte dei quali sono stati restituiti n. 238 completi, con una valutazione media totale di 3,4 punti.



# REPORT SULLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SVOLTE DALL'ANNO 2020 FINO ALL'ANNO 2023

## 1.2- Indagine di customer satisfaction - anno 2021

Nell'anno 2021, l'utenza ha partecipato più attivamente al processo di valutazione dei servizi offerti da ISPRA ed in particolare sono stati somministrati durante l'anno 2021 n. 621 questionari a fronte dei quali ne sono stati restituiti n. 401 completi, con una valutazione media totale di 3,7 punti.



Percentuali di gradimento dell'utenza—anno 2021

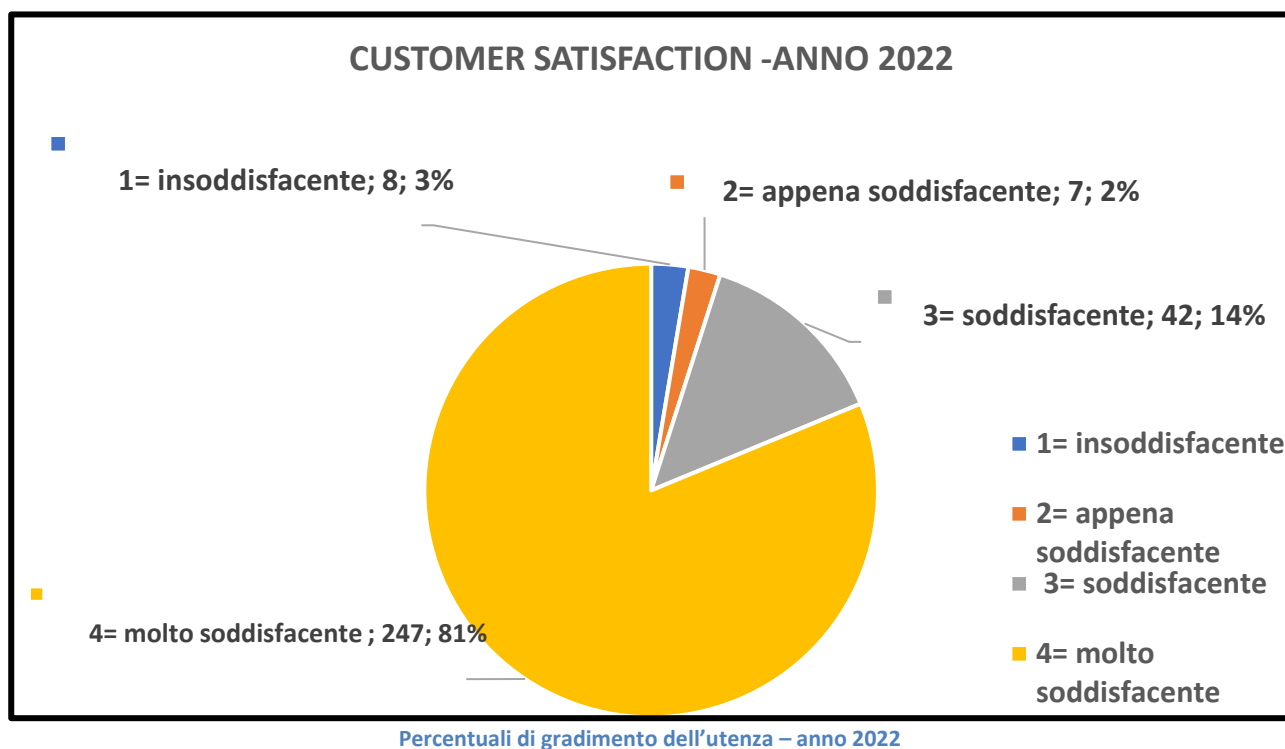
## 1.3- Indagine di customer satisfaction - anno 2022

Nell'agosto del 2022, il modulo di customer è stato modificato, a seguito di un aggiornamento resosi necessario anche al fine di attuare una strategia di miglioramento continuo dei servizi resi da parte dell'Istituto, e in tale contesto l'Urp ha provveduto anche alla pubblicazione della versione in lingua inglese. Il nuovo modello di indagine ha individuato una serie di domande generali, atte a garantire un'omogenea valutazione delle risultanze, sempre su una scala di valutazione da 1 fino a 4, con possibilità di esprimere un giudizio da insoddisfacente a molto soddisfacente. Inoltre, all'utente viene data la possibilità, qualora il servizio venga ritenuto non soddisfacente o appena

## REPORT SULLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SVOLTE DALL'ANNO 2020 FINO ALL'ANNO 2023

soddisfacente, di compilare un apposito campo “Note”, specificando le motivazioni che hanno portato a quel giudizio e che potranno sicuramente servire all'ISPRA per modificare e migliorare il servizio/prodotto offerto.

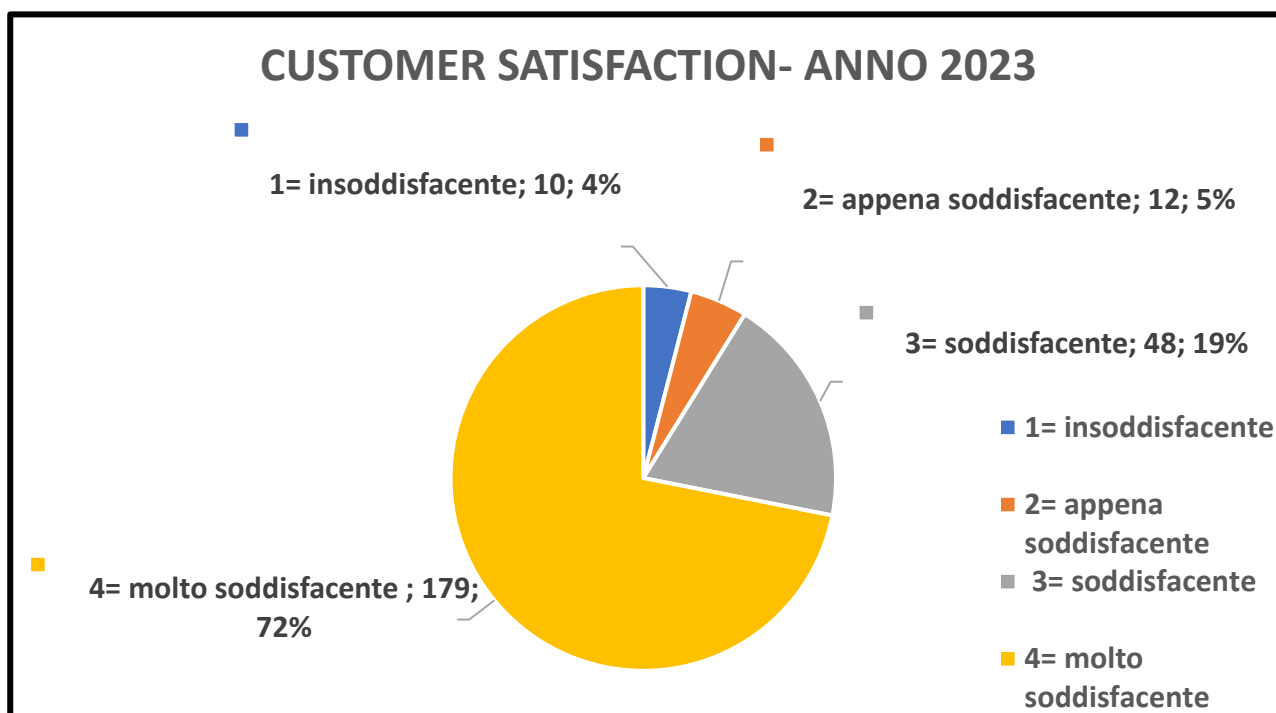
In particolare, l'URP ha provveduto ad inviare 712 questionari a fronte dei quali ne sono stati restituiti n. 304 completi, con una valutazione media totale di 3,7 punti.



# REPORT SULLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SVOLTE DALL'ANNO 2020 FINO ALL'ANNO 2023

## 1.4- Indagine di customer satisfaction - anno 2023

Nell'anno 2023, è stata implementata la Carta dei Servizi che, come precedentemente accennato, è un documento che ha tra le sue finalità, il monitoraggio ed il miglioramento della qualità del servizio offerto. In questa ottica, l'URP ha provveduto ad aggiornare il modello di customer, garantendo il rispetto di standard di quantità e qualità e rendendo il modello informatico di customer di facile utilizzazione da parte dell'utenza. Nel corso del 2023, URP ha provveduto ad inviare 636 questionari a fronte dei quali sono stati restituiti n. 243 completi, con una valutazione media totale di 3,5 punti.



Percentuali di gradimento dell'utenza – anno 2023

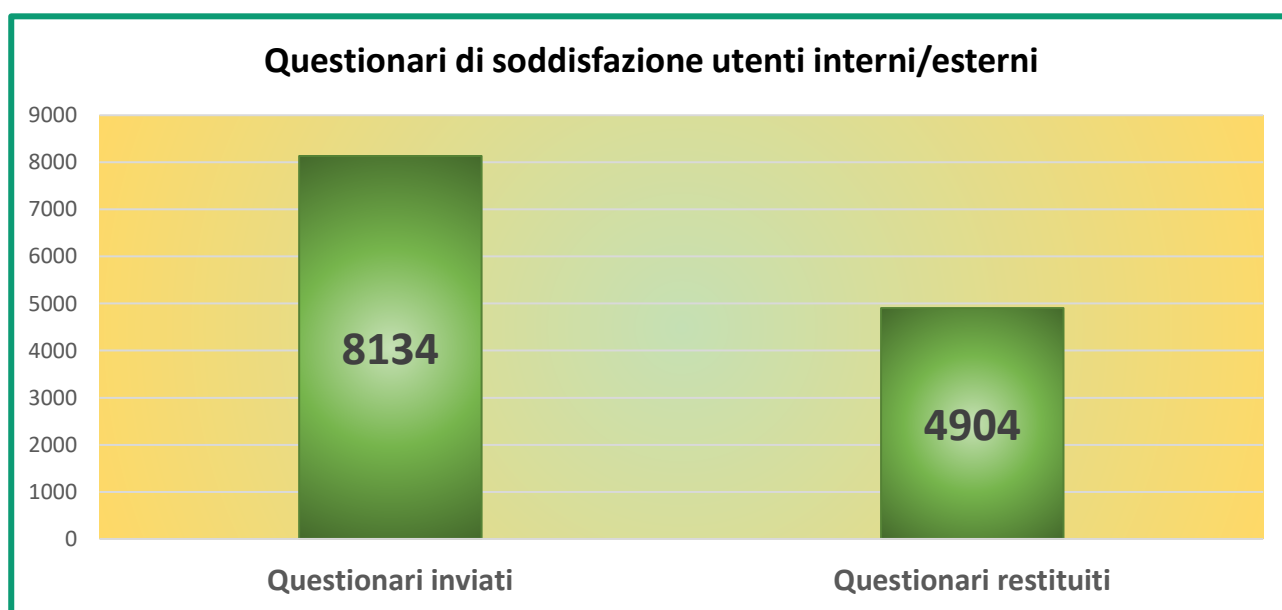
# REPORT SULLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SVOLTE DALL'ANNO 2020 FINO ALL'ANNO 2023

## 2- Sistema Gestione Qualità e customer satisfaction

L'Istituto, nell'ottica di raggiungere e mantenere elevati livelli di adeguatezza ed efficienza nella realizzazione delle proprie attività ha attuato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla ISO 9001:2015 per il quale ha ottenuto la certificazione da un Organismo riconosciuto in ambito internazionale. Molti Processi, nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità, hanno inserito tra gli obiettivi la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti sia esterni che interni. Infatti, nella logica della Qualità, la “customer satisfaction” è uno strumento utile nella scelta delle priorità, in quanto, consente di cogliere idee, spunti e suggerimenti per implementare attività sempre più efficaci per il miglioramento continuo dei servizi da offrire all'utenza.

### 2.1- Sistema Gestione Qualità indagine di customer satisfaction - anno 2020

Nell'anno 2020, sono stati inviati n. 8134 questionari di rilevazione della soddisfazione dell'utenza sia esterna che interna e sono stati restituiti compilati n. 4904 con un valore medio di soddisfazione pari a 3,7.

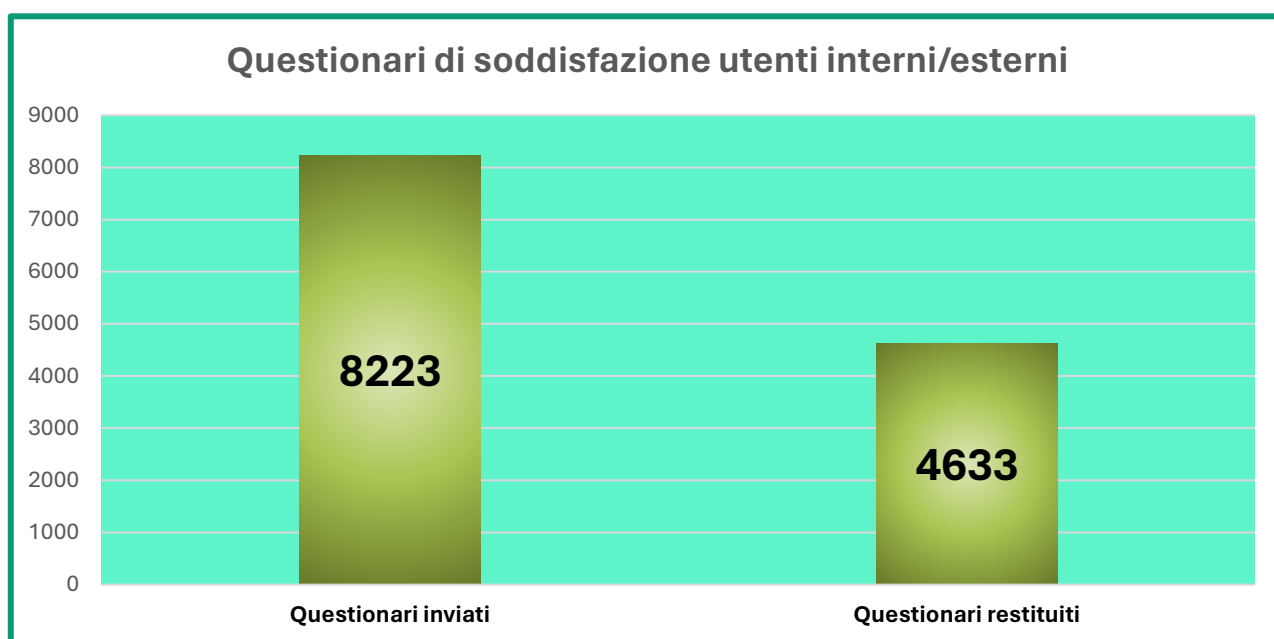


numero dei questionari inviati e numero dei questionari restituiti – anno 2020

# REPORT SULLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SVOLTE DALL'ANNO 2020 FINO ALL'ANNO 2023

## 2.2 Sistema Gestione Qualità indagine di customer satisfaction – anno 2021

Nell'anno 2021, sono stati inviati n. 8223 questionari di rilevazione della soddisfazione dell'utenza sia esterna che interna e ne sono stati restituiti compilati n. 4633 con un valore medio di soddisfazione pari a 3,9.

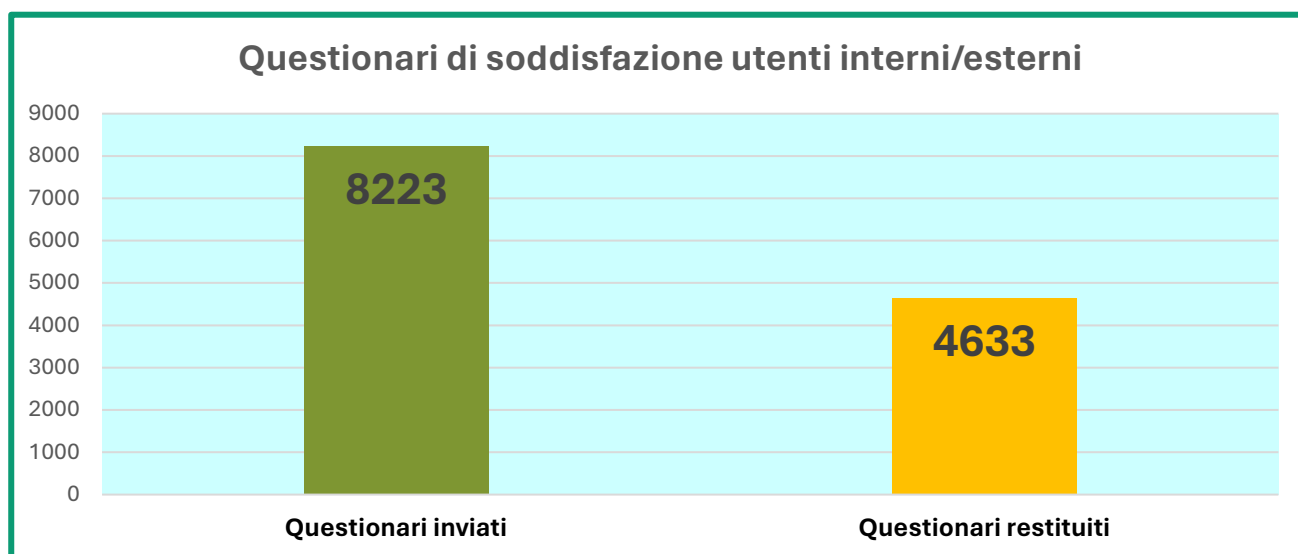


numero dei questionari inviati e numero dei questionari restituiti anno 2021

## 2.3 Sistema Gestione Qualità indagine di customer satisfaction – anno 2022

Nell'anno 2022, sono stati inviati n. 8223 questionari di rilevazione della soddisfazione dell'utenza sia esterna che interna e ne sono stati restituiti compilati n. 4633 con un valore medio di soddisfazione pari a 3,9.

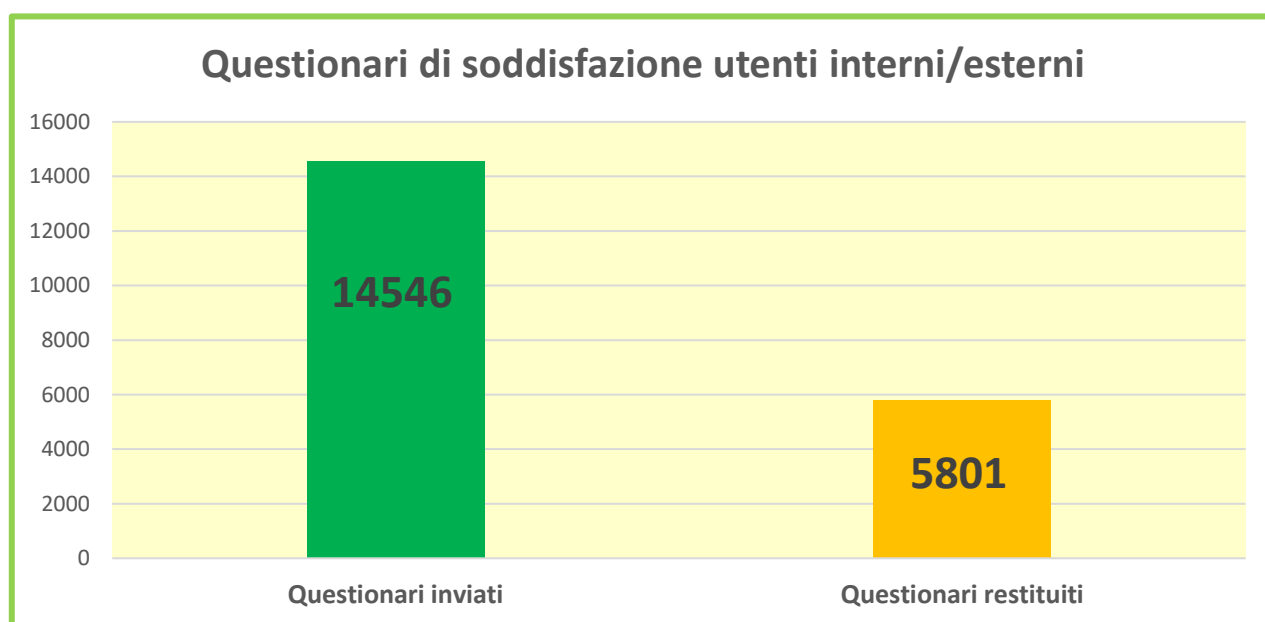
## REPORT SULLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION SVOLTE DALL'ANNO 2020 FINO ALL'ANNO 2023



numero dei questionari inviati e numero dei questionari restituiti anno 2022

### 2.4 Sistema Gestione Qualità indagine di customer satisfaction – anno 2023

Nell'anno 2023, sono stati inviati n. **14546** questionari di rilevazione della soddisfazione dell'utenza sia esterna che interna e ne sono stati restituiti compilati n. **5801** con un valore medio di soddisfazione pari a **3,9**.



numero dei questionari inviati e numero dei questionari restituiti anno 2023